



「事業者における接客向上研修」取組事例①

ユニバーサルデザイン接客研修（世田谷区）

取組内容

- 商店街でユニバーサルデザインを広めることを目的として実施
- 実際に障害者と街に出て買い物体験を行いながら、それぞれの場面で、障害特性に応じてどのような対応が必要かを学ぶ
- 窓口体験を実施し、障害者とのコミュニケーションにおける必要な配慮を学ぶ
- 世田谷区烏山総合支所街づくり課及び株式会社まちづくりステーションが主体となり実施
- 平成26年度に実施した体験研修には、買い物体験に34名、窓口体験に25名がそれぞれ参加
- 買い物体験には7店舗に協力してもらい、参加者に加えて協力店の店主や従業員等が学習に参加

実施に当たってのポイント

- 夜の座学への参加者が少なかったため、平日の午後など営業時間中に、障害者が講師となり、グループごとに直接店舗に出向き、接客に当たって配慮するポイントや店舗の工夫等を伝える方法に改めた
- 障害者から直接意見を聞くことで改善への意識づけを図ることができた
- 研修協力店舗への呼びかけや研修生の募集など、民間事業者への働きかけは、研修を委託している株式会社まちづくりステーションや商店街理事を通じて行った

参加者からの声

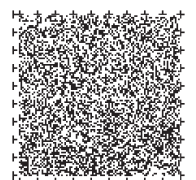
- 従業員等による対応の重要性について、改めて気づく声が多かった
- 「ハード面だけでなく、ソフト面で個人が高い意識を持つことが重要と感じた」、「接してみて初めてわかることが多かった」などの感想があった。



買い物体験中のチェック



窓口体験の様子





「事業者における接遇向上研修」取組事例②

障害等接遇～障害・認知症の正しい理解のために～（東京都心身障害者福祉センター）

取組内容

- 障害や認知症の基礎知識と接遇の配慮を学ぶことにより、職場における接遇や周囲への啓発に活かし、福祉保健行政に携わる職員としての自覚を高めることを目的に接遇研修を実施
- 障害の分野は心身障害者福祉センター等の職員が、認知症の分野は福祉保健局高齢社会対策部職員が講師となる

取組のポイント

- 障害の理解と接遇を基本として、障害の概要について紹介するとともに、支援の基本、留意事項等について講義を実施
- 障害特性に応じた接遇、介助等の方法を、内容によっては実技を交えて学習
- 車いす体験、見えにくさの体験等に加えて、補聴器を装着した時の聞こえの体験等も実施
- 研修内容は、障害のある職員と共同で作成
- 障害の状況は一人一人異なるため、まずは出会った人ときちんとコミュニケーションをとることの大切さが研修を通して伝わるように心がけている
- 参加者からは、「他の人にもOJTをして職場全体で知識の共有化を図りたい」「相手の方のプライバシーを大事にし、何か行う時には必ず確認したい」といった声が挙がっている



車いす体験の様子



見えにくさを体験する様子

